Rapport annuel
2012-2013

Pour des services publics de qualité
Centre d'expertise des grands organismes

Rédaction et recherche :

Mélanie Hamelin
Eve Larouche Laliberté
Emilie Guay

Mise en page :

Mélanie Hamelin
Eve Larouche Laliberté
Emilie Guay

Révision :

Mélanie Hamelin
Eve Larouche Laliberté
Emilie Guay

Centre d'expertise des grands organismes
Août 2013

Site Internet :
www.grandsorganismes.gouv.qc.ca

Adresse des bureaux :

Centre d'expertise des grands organismes
524, rue Bourdages, bureau 260
Québec (Québec) G1K 7E2

Permanence :

Mélanie Hamelin
Conseillère
Tél. : 418 266-4712, poste 5281
Courriel : melanie.hamelin@csst.qc.ca

Eve Larouche Laliberté
Conseillère
Tél. : 418 266-4712, poste 5129
Courriel : eve.larouche-laliberte@csst.qc.ca

Emilie Guay
Conseillère
Tél. : 418 266-4712, poste 5046
Courriel : emilie.guay@csst.qc.ca

Forum des dirigeants – Mot du président

Depuis maintenant 13 ans le Centre d'expertise des grands organismes place l'amélioration des services offerts aux citoyens au centre de ses préoccupations. Les différents travaux entrepris par le CEGO depuis sa création visent à faire émerger les meilleures pratiques en matière de prestation de services aux citoyens. Cela explique d'ailleurs pourquoi les organisations non membres sont de plus en plus nombreuses à s'intéresser à nos travaux et à participer à nos activités.

Il importe toutefois de souligner que tout cela n'est possible qu'en raison des efforts constants fournis par le personnel des grands organismes. C'est grâce aux membres des réseaux d'échanges et groupes de travail et par la solidité des liens qu'ils ont tissés entre eux que le Centre d'expertise obtient des résultats aussi probants année après année. Au nom du Forum des dirigeants, je profite de cette tribune pour les remercier tous chaleureusement et les encourager à poursuivre dans cet objectif commun d'amélioration des services offerts aux citoyens.

Je vous invite à parcourir les pages qui suivent afin de découvrir l'ampleur des réalisations et des résultats du Centre d'expertise au cours de l'année 2012-2013.

Bonne lecture!

Michel Després
Président-directeur général, Commission de la santé et de la sécurité du travail
Président, Forum des dirigeants des grands organismes

Comité directeur – Mot du président

L'année 2012-2013 aura été une période de transition importante pour le Centre d'expertise des grands organismes (CEGO).

Entre autres, mis à part les nombreux changements de représentants au sein de ses différents comités, le CEGO a récemment élargi ses domaines d'intervention en matière de service à la clientèle en créant un nouveau groupe de travail portant sur l'assurance qualité. De plus, la composition du groupe de travail sur l'étalonnage a été revue en cours d'année afin d'amorcer une réflexion sur les façons d'améliorer la comparabilité des résultats présentés dans l'exercice d'étalonnage. Finalement, le mandat du réseau d'échange portant sur la mesure de la satisfaction de la clientèle a été élargi afin de permettre aux membres de mieux tenir compte des bénéfices que peuvent apporter les collectes d'informations sur la clientèle dans le développement et l'évolution des produits et services offerts par les grands organismes.

Malgré ces nombreux changements, la permanence du CEGO et les membres des réseaux d'échange et groupes de travail ont su garder le cap et poursuivre leurs actions à valeur ajoutée pour les grands organismes et l'ensemble de l'appareil gouvernemental. D'ailleurs, le groupe de travail portant sur le multimode, qui avait été créé au début de l'année 2012, a complété avec brio son mandat et a ainsi pu cesser ses activités.

C'est donc avec une immense fierté que le comité directeur du Centre d'expertise présente ce rapport fournissant une vue d'ensemble des réalisations collectives de l'année 2012-2013.

Je profite également de l'occasion pour souligner la nomination de monsieur Michel Beaudoin à titre de président du comité directeur du CEGO. C'est avec une confiance absolue que je lui cède le flambeau.

Gaétan Thériault
Vice-président aux opérations, Commission de la santé et de la sécurité du travail
Président, Comité directeur, Centre d'expertise des grands organismes

Forum des dirigeants

André Legault,
président-directeur général,
Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances

Marie-Claude Champoux,
présidente-directrice générale par intérim, Commission des normes du travail du Québec

Michel Després,
président-directeur général,
Commission de la santé et de la sécurité du travail

Denys Jean,
président-directeur général,
Régie des rentes du Québec

Marc Giroux,
président-directeur général,
Régie de l'assurance maladie du Québec

Gilles Paquin,
président-directeur général,
Revenu Québec

Nathalie Tremblay,
présidente et chef de la direction, Société de l'assurance automobile du Québec

Pierre Rodrigue,
président-directeur général par intérim, Services Québec

Comité directeur

Pierre St-Michel,
vice-président aux services à la clientèle, Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances

Hélène Ménard,
vice-présidente aux services à la clientèle, Commission des normes du travail du Québec

Gaétan Thériault,
vice-président aux opérations, Commission de la santé et de la sécurité du travail

Nicole Bourget,
vice-présidente aux services à la clientèle, Régie des rentes du Québec

Paul Marceau,
vice-président aux services aux personnes assurées, Régie de l'assurance maladie du Québec

Hajib Amachi,
vice-président et directeur général, Direction générale des particuliers, Revenu Québec

Célyne Girard,
vice-présidente à l'accès au réseau routier, Société de l'assurance automobile du Québec

Michel Beaudoin,
vice-président aux services à la clientèle, Services Québec

Table des matières

Centre d'expertise des grands organismes 6

Profil, mission, mandats et valeurs 7

Structure et fonctionnement 8

Bilan des réalisations 2012-2013 11

- Réseau d'échange sur l'évaluation médicale 12
- Réseau d'échange sur la formation à la tâche 13
- Réseau d'échange sur la gestion des centres de relations avec la clientèle 14
- Sous-comité sur la réponse vocale interactive 15
- Sous-comité sur le codéveloppement des planificateurs 16
- Réseau d'échange sur la connaissance de la clientèle 17
- Réseau d'échange sur les communications 18
- Groupe de travail sur le développement durable 19
- Groupe de travail sur l'étalonnage 20
- Groupe de travail sur l'assurance qualité 21
- Groupe de travail sur la prestation des services en personne 22
- Groupe de travail sur l'optimisation des processus 23
- Groupe de travail sur le multimode 24
- Permanence 25

Perspectives 2013-2014 26

États financiers 27

Centre d'expertise des grands organismes

Profil, mission, mandats et valeurs

Créé en mars 2000 grâce à l'initiative de la Régie des rentes du Québec et avec l'appui du Forum des dirigeants des grands organismes, le Centre d'expertise constitue, pour les huit grands organismes du gouvernement du Québec, un lieu central d'où émergent les meilleures pratiques et les dernières tendances en matière de prestation de services publics.

C'est donc dans un objectif de mise en commun des ressources, des expériences et des savoirs que les huit grands organismes se regroupent pour l'amélioration des services aux citoyens.

Mission

- Favoriser l'amélioration des services aux citoyens en encourageant le partage d'expertises et en mettant en commun les projets, préoccupations et réalisations des organismes membres.

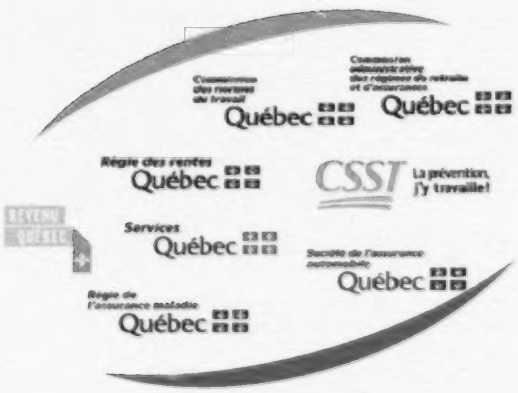
Mandats

- Faciliter le partage d'information et la concertation sur les stratégies et les moyens d'améliorer la prestation de services aux citoyens.
- Diffuser les meilleures pratiques au sein des grands organismes et de l'appareil gouvernemental.

Valeurs

- Respect des missions
- Partage d'expériences
- Valorisation de l'expertise

Les huit grands organismes



Structure et fonctionnement

Pour remplir sa mission, le Centre d'expertise a adopté une structure souple. Permettant de tenir compte des caractéristiques propres à chaque organisme, cette structure s'appuie essentiellement sur trois composantes : un comité directeur, une permanence, ainsi que des réseaux d'échange et des groupes de travail.

Comité directeur

Le comité directeur est généralement formé des vice-présidents aux services à la clientèle de chaque organisme. Ses fonctions principales consistent à déterminer les orientations du Centre d'expertise, à planifier ses activités et à approuver la programmation des travaux des réseaux d'échange et des groupes de travail. De plus, le comité directeur se veut un lieu d'échange permettant à ses membres de discuter des aspects stratégiques de la gestion des services aux citoyens.

Président du comité directeur

Le comité directeur mandate un de ses membres pour assumer le rôle de président. Dans le cadre de ses fonctions, ce dernier assure la gestion des ressources humaines de la permanence et veille au bon fonctionnement du Centre d'expertise. Il s'assure également que les activités proposées aux membres du comité directeur s'harmonisent avec la mission du CEGO et il effectue, auprès de ses collègues du comité directeur le suivi des décisions prises.

Le président agit également à titre de représentant du CEGO auprès du Forum des dirigeants. À ce titre, il assure une présence dans le cadre des échanges avec le Forum et collabore avec son président pour assurer une rétroaction appropriée et une dynamique de collaboration entre les deux instances.

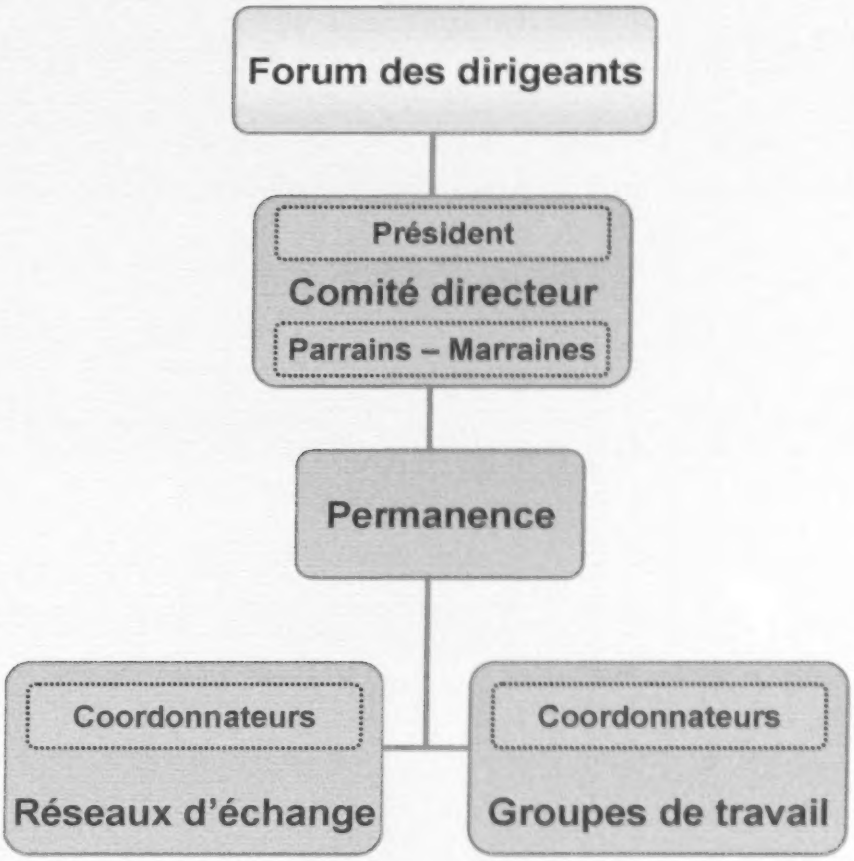
Parrains et marraines

Chacun des réseaux d'échange et des groupes de travail est parrainé par un membre du comité directeur. À ce titre, les parrains et marraines ont pour rôle de guider les réseaux et les groupes vers les bonnes orientations, en plus d'apporter le soutien nécessaire à la réalisation de leurs activités. Il s'agit d'un travail de collaboration avec les conseillers et les représentants des réseaux d'échange et des groupes de travail.

Permanence

La permanence est composée de trois conseillers qui assurent la coordination des réseaux d'échange et des groupes de travail ainsi que l'organisation de l'ensemble des activités du Centre d'expertise visant ses membres ou un public intéressé par l'amélioration des services à la clientèle. Ils complètent également les mandats de recherche initiés par les réseaux et les groupes de travail.

De plus, ils effectuent régulièrement, auprès du comité directeur, un suivi de l'avancement des projets réalisés par les réseaux d'échange et les groupes de travail afin d'obtenir le soutien du comité, et communiquent aux réseaux et aux groupes de travail les décisions prises par ce dernier.



Réseaux d'échange et groupes de travail

Les réseaux d'échange et groupes de travail représentent le cœur du CEGO. Leur mission consiste à discuter des problématiques courantes que vivent les grands organismes, à repérer les meilleures pratiques sur la scène publique, parapublique et privée, et ce, à l'échelle nationale et internationale, à poser un regard critique sur leur applicabilité au sein de la fonction publique québécoise et, le cas échéant, à suggérer des moyens concrets pour les mettre en œuvre. C'est tout un défi que relèvent en concertation les grands organismes, dans un seul et même objectif, soit d'améliorer la prestation de services offerts aux citoyens.

Le profil des représentants des groupes et réseaux est déterminé selon le mandat propre à chacun de ces derniers. De plus, en fonction de la planification des activités et du profil des représentants, il peut arriver que certains réseaux ou groupes de travail se dotent de sous-comités qui sont amenés à travailler sur un projet particulier afin de faciliter la réalisation de certains travaux prévus à la planification. Les représentants des sous-comités sont généralement les experts dans le domaine du projet planifié. Ainsi, le sous-comité aura son propre mandat qui découlera du mandat initial du réseau ou du groupe de travail.

Comparables à bien des égards aux réseaux d'échange, les groupes de travail sont créés sur une base ponctuelle pour analyser une thématique particulière en vue de répondre à un besoin précis.

Réseaux d'échange actifs au cours de l'année 2012-2013

- Communications
- Connaissance de la clientèle
- Évaluation médicale
- Formation à la tâche
- Gestion des centres de relations avec la clientèle
  - Sous-comité réponse vocale interactive
  - Sous-comité codéveloppement des planificateurs

Groupes de travail actifs au cours de l'année 2012-2013

- Assurance qualité
- Développement durable
- Étalonnage
- Multimode
- Optimisation des processus
- Prestation de services en personne

Coordonnateurs des réseaux d'échange et des groupes de travail

Choisis par les membres du groupe ou du réseau, les coordonnateurs assurent le bon fonctionnement des réseaux d'échange et des groupes de travail. Ils agissent également à titre de personnes-ressources auprès des conseillers. Ils peuvent aussi représenter leur groupe ou leur réseau auprès du comité directeur ou du Forum des dirigeants.

Bilan des réalisations 2012-2013

Diffusion et partage des meilleures pratiques

Développement des compétences

Force d'un réseau

Économies d'échelle

Réseau d'échange
Évaluation médicale

Mandat

Recenser et diffuser les meilleures pratiques liées à l'évaluation médicale.

Parrain

À déterminer

Les réalisations 2012-2013

- Partage d'informations à propos de l'informatisation des traitements
- Présentations :
  - Dossier de santé du Québec (DSQ);
  - Un programme d'assurance qualité des rapports d'expertises : est-ce rentable? (CSST).
- Échanges sur les retombées du rapport « La collaboration entre les grands organismes dans le cadre du recrutement des médecins »

Les membres

Jacqueline Perreault, coordonnatrice, SAAQ
Pascal Beaudin, CARRA
Christine Gagné, CSST
Élise Rheault, RAMQ
Nathalie Dubé, RRQ
Jean-Marc Beaudry, CLP (membre invité)
Rémi Côté, BEM (membre invité)
Jules Gaudreau, MESS (membre invité)
Eve Larouche Laliberté, CEGO

Membres ayant quitté en cours d'année

Marie Lachance, RAMQ
Sylvie Delisle, RRQ
André Perron, BEM (membre invité)

Réseau d'échange
Formation à la tâche

Mandat

Échanger et partager sur les travaux ainsi que sur les pratiques pouvant optimiser les actions en matière de formation à la tâche.

Marraine

Nicole Bourget, RRQ

Les membres

Julie Cauchon, coordonnatrice, CSST
Francyne Lavoie, CARRA
Lauraine Dumont, CNT
Danielle Tourigny, RAMQ
Katrine Parent, RRQ
Éric Simard, RQ
Suzanne Noël, RQ
Céline Régis, SAAQ
Suzie Coderre, SAAQ
Marie-Claude Doucet, SAAQ
Elen Paradis, SQc
Eve Larouche Laliberté, CEGO

Membres ayant quitté en cours d'année

Serge Bourget, RAMQ

Les réalisations 2012-2013

- Identification d'actions à mettre en œuvre relativement aux recommandations formulées dans le rapport « Le renouvellement de la formation à la tâche : leadership, organisation, apprentissage et technologie »
- Poursuite de l'analyse de l'offre de formation des grands organismes
- Organisation de la journée de perfectionnement pour les concepteurs et diffuseurs de formation « Pour une amélioration des techniques de formation »
- Organisation conjointe des formations suivantes : Formation des formateurs I et II, Formation des concepteurs, Coacher à la tâche

Réseau d'échange
Gestion des centres de relations avec la clientèle

Mandat

Reconnaître et diffuser les meilleures pratiques en matière de gestion des centres de relations clientèle et partager les expériences dans ce domaine.

Parrain

Hajib Amachi, RQ

Les réalisations 2012-2013

- Élaboration d'un portrait des structures organisationnelles des CRC et ressources en support
- Rédaction d'un document de réflexion sur une orientation évolutive d'un CRC efficace
- Présentations et visites des CRC des grands organismes
- Échanges portant sur différents sujets, notamment :
  - Les réseaux sociaux;
  - Les formations sur la gestion des situations difficiles développées au sein des grands organismes;
  - Pratiques et programmes d'assurance-qualité dans les CRC;
  - L'enregistrement des appels;
  - Les pratiques lorsqu'un citoyen désire prendre en photo un employé ou enregistrer ses propos;
  - Les impacts de l'élargissement des heures d'ouverture à Services Québec;
  - Méthodes de contrôle des bruits ambiants dans les centres d'appel;
  - L'absentéisme;
  - L'horaire de travail des préposés.

Les membres

Mario Leblond, CARRA
André Paré, CNT
Julie Courville, CSST
Nancy Dumas, RAMQ
Guylaine Brochu, RAMQ
Martin Bouchard, RRQ
Normand Bilodeau, RQ
Denis Julien, SAAQ
Jean Audet, SQc
Mélanie Hamelin, CEGO

Membres ayant quitté en cours d'année

Jean Veilleux, CARRA
Donald Chouinard, RRQ
Hélène Bélanger, SQc

Sous-comité
Réponse vocale interactive

Mandat

Échanger sur les meilleures pratiques et partager l'expertise des grands organismes en matière de réponse vocale interactive, mettre en commun des outils de travail et contribuer au développement des compétences des responsables.

Parrain

Hajib Amachi, RQ

Les membres

Frédéric Dussault, coordonnateur, SQc
Vincent Fradette, CARRA
Sonia Gravel, CARRA
Patricia Papineau, CNT
Yves Lefebvre, CSST
Francis Larochelle, RAMQ
Janis Kelly, RRQ
Frédéric Fontaine, RQ
Maryse Labrèche, SAAQ
Emilie Guay, CEGO

Membres ayant quitté en cours d'année

Sonia Plamondon, CARRA
François Cinq, SAAQ
Danielle Bourdeau, SAAQ
Isabelle Duguay, SAAQ

Les réalisations 2012-2013

- Discussion et état de situation au sujet de chacune des trente meilleures pratiques énoncées dans le rapport RVI produit par le CEGO en 2008 et rédaction d'une version actualisée de ce rapport.
- Échanges portant sur différents sujets, notamment :
  - Les indicateurs de gestion en lien avec la RVI;
  - Les messages d'information ponctuels au sujet du respect des préposés;
  - Les services transactionnels offerts par le biais de la RVI;
  - La promotion des services web via la RVI.

Sous-comité
Codéveloppement des planificateurs

Mandat

Échanger sur les meilleures pratiques et partager l'expertise des grands organismes en matière de planification des effectifs, mettre en commun des outils de travail et contribuer au développement des compétences des planificateurs.

Parrain

Hajib Amachi, RQ

Les réalisations 2012-2013

- Présentation des processus et outils de planification des grands organismes
- Échanges et mise en commun sur des sujets variés, notamment :
  - Les cibles de performance;
  - La gestion des congés de maladie;
  - Le processus de planification des vacances annuelles;
  - L'horaire variable;
  - Les plans d'intervention téléphonique lors des pics d'appels imprévus.

Les membres

Stéphanie Roberge, coordonnatrice, CARRA
André Paré, CNT
Danielle Perreault, CSST
Guy Desjardins, RAMQ
Serge Boutin, RRQ
Frédéric Fontaine, RQ
Raphaël Dostie-Goulet, SAAQ
Ginette Couture-Morel, SQc
Emilie Guay, CEGO

Réseau d'échange
Connaissance de la clientèle

Mandat

Recenser et diffuser les meilleures pratiques en matière de connaissance et de mesure de la satisfaction de la clientèle dans les organisations publiques.

Marraine

Célyne Girard, SAAQ

Les membres

Martine Pelletier, coordonnatrice, CSST
Marie-Eve Kirouac, CARRA
Louise Rompré, CSST
Claude Champagne, RAMQ
Chantale Thibault, RRQ
Bruno Bérubé, RQ
Iphygénie Mukandora, SAAQ
Mario Montégiani, SAAQ
Rébecca Tremblay, SQc
Emilie Guay, CEGO

Membres ayant quitté en cours d'année

Nathalie Madore, coordonnatrice, RRQ
Jeanne Lamy-Belzil, CARRA
Sylvain Perrier, CNT
Maxime Perreault, CNT

Les réalisations 2012-2013

- Publication du guide pratique sur l'échantillonnage sur le site Web du CEGO
- Échanges portant sur différents sujets, notamment :
  - Les modes de collecte de données pour les sondages;
  - La grille d'éthique;
  - Les groupes de discussion;
  - Les attentes de la clientèle;
  - La mesure de la satisfaction de la clientèle par l'intermédiaire des réseaux sociaux.
- Événement de partage des guides pratiques sous forme d'un déjeuner-conférence où les guides pratiques produits par le réseau ainsi que le processus de mesure de la satisfaction de la clientèle à la Régie des rentes du Québec ont été présentés.
- Déjeuner-conférence sur la mesure de l'importance des attentes à la Régie des rentes du Québec

Réseau d'échange
Communications

Mandat

Partager et mettre en commun l'expertise des organismes en matière de communications avec la clientèle en portant une attention particulière aux pratiques émergentes en matière de communications avec la clientèle.

Parrain

Michel Beaudoin, SQc

Les réalisations 2012-2013

- Partage d'outils et de documents en matière de communication avec les citoyens
- Présentations des pratiques émergentes en matière de communication au sein des grands organismes
- Échanges portant sur différents sujets, notamment :
  - Le développement d'applications mobiles et de sites web pour mobile;
  - La cyber animation ou l'affectation de ressources attitrées aux réseaux sociaux;
  - L'accès aux réseaux sociaux pour les employés des grands organismes;
  - Les recommandations issues du rapport Gautrin;
  - La promotion des applications mobiles;
  - Les standards sur l'accessibilité du Web.

Les membres

Andrée LeBrun, coordonnatrice, CNT
Isabelle Hurtevent, CARRA
Josée Delisle, CSST
Élaine Dupont, RRQ
Madeleine Mary, RQ
Johanne Aubin, SAAQ
Benoît L'Allier, SQc
Mélanie Hamelin, CEGO

Membres ayant quitté en cours d'année

Mireille Gosselin, RAMQ
Jacques Perron, RQ

Groupe de travail
Développement durable

Mandat

Partager les expériences des grands organismes en matière de développement durable et mettre en commun des outils et des solutions susceptibles de les aider à respecter leurs engagements et à respecter les échéances.

Marraine

Célyne Girard, SAAQ

Les membres

Sylvie Graff, coordonnatrice, CSST
Marie-Ève Racine, CARRA
Carl Maltais, CNT
Pamela Severini, CSST
Brigitte Lachance, RAMQ
Louis Savard, RRQ
Annie Breton, RQ
Marie-Hélène Morin, RQ
Charlotte Pellicano, SAAQ
Vanessa Gagné, SQc
Eve Larouche Laliberté, CEGO

Membres ayant quitté en cours d'année

Caroline Hardy, CNT
Christine Bergeron-Verville, CNT (stagiaire)
Marianne Beaulé, SAAQ
Françoise Lavigne, SQc

Les réalisations 2012-2013

- Échanges portant sur différents sujets, notamment :
  - Les implications de la prolongation de la Stratégie gouvernementale de développement durable sur la mise en œuvre des plans d'action de développement durable;
  - L'intégration de l'Agenda 21 de la culture aux plans d'action de développement durable;
  - La mise en œuvre de la formation sur la démarche de prise en compte des principes de développement durable;
  - Les bonnes pratiques en matière de développement durable.
- Partage d'outils de sensibilisation des employés au développement durable.
- Partage des outils de formation à la prise en compte des principes de développement durable du CEGO aux autres MO.

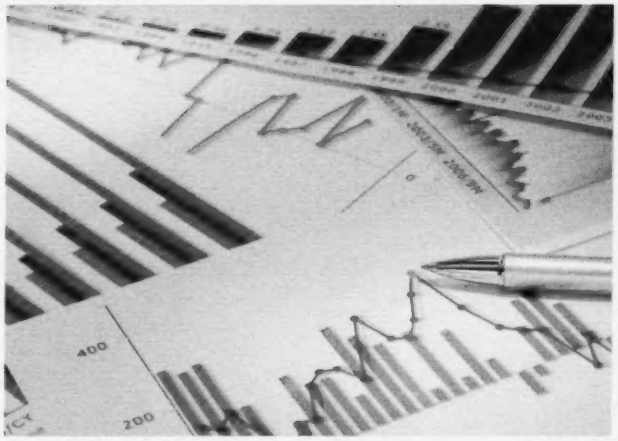
Groupe de travail Étalonnage

Mandat

Évaluer les possibilités d'étalonnage des grands organismes en ce qui a trait aux divers aspects de la prestation de services.

Parrain

Paul Marceau, RAMQ



Les réalisations 2012-2013

- Réalisation et publication de l'exercice d'étalonnage pour les résultats de l'année 2012
- Dépôt du rapport au comité directeur et au Forum des dirigeants
- Précision des définitions des indicateurs utilisés dans l'exercice
- Réflexion sur la comparabilité des données présentées dans l'exercice d'étalonnage

Les membres

Alain Duquet, coordonnateur, RAMQ
Marie-Ève Racine, CARRA
Marc-André Michaud-Lepage, CNT
Olivier Guertin, CSST
Chantal Gagnon, RRQ
Manon Rouleau, RRQ
Diane Drolet, RQ
Éric Perrier, RQ
Christine Gagnon, SAAQ
Ginette Couture-Morel, SQc
Maude Gauthier, SQc
Eve Larouche Laliberté, CEGO

Membres ayant quitté en cours d'année

Jeanne Lamy-Belzil, CARRA
Valérie Dran, RQ
Laurent Gosselin, RQ
Diane Bernier, SQc

Groupe de travail
Assurance qualité

Mandat

Échanger sur les meilleures pratiques et partager l'expertise des grands organismes en matière d'assurance qualité, partager des outils de travail et contribuer à soutenir la culture de qualité de services aux citoyens.

Marraine

Nicole Bourget, RRQ

Membres

Lorraine Monger, coordonnatrice, RRQ
Mario Leblond, CARRA
Nathalie Bégin, CNT
Denis Beaulieu, CSST
Joscelyne Raymond, RAMQ
Jo-Anne Pouliot, RQ
Martin Simard, SAAQ
Yvette Gingras, SQc
Emilie Guay, CEGO

Les réalisations 2012-2013

- Création du groupe de travail et appropriation du mandat par les membres
- Planification des activités pour l'année à venir

Groupe de travail
Prestation de services en personne

Mandat

Échanger et partager sur les diverses problématiques rencontrées dans les services d'accueil dans l'objectif de recenser les meilleures pratiques.

Parrain

Paul Marceau, RAMQ

Les réalisations 2012-2013

- Présentations des services d'accueil des grands organismes
- Présentation du rapport « L'utilisation des modes de prestation de services au sein des grands organismes en regard des meilleures pratiques » produit par le groupe de travail sur le multimode et discussion au sujet de ce rapport
- Échanges et mise en commun sur différents sujets, notamment :
  - L'autonomie des citoyens à utiliser les technologies;
  - Les préalables et limites de la migration des clientèles vers de nouveaux modes;
  - La durée de l'accompagnement et la formation des intervenants;
  - Les compétences des préposés (polycompétences);
  - Le nombre de ressources nécessaires pour l'accompagnement;
  - L'évaluation à la suite de l'accompagnement.

Les membres

Ludny Franklin, coordonnatrice, CSST
Guy Francoeur, CNT
Carole Joly, RAMQ
Chantal Auclair, RRQ
Martine Mailloux, RQ
Carole Blais, SAAQ
Astrid Coulombe, SQc
Emilie Guay, CEGO

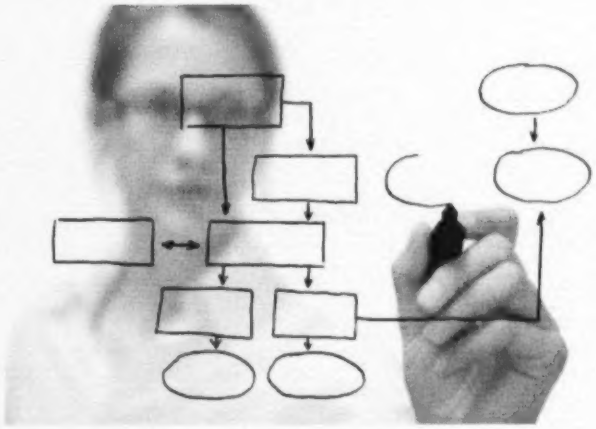
Membres ayant quitté en cours d'année

Jean Veilleux, CARRA
Pierre Deschênes, CNT
France Richard, RQ
Michèle Langlois, MICC (membre invitée)

Groupe de travail
Optimisation des processus

Mandat

Analyser les meilleures pratiques en émergence, les enjeux et les critères de succès en optimisation des processus d'affaires en se basant notamment sur les initiatives réalisées dans les grands organismes.



Parrain

Gaétan Thériault, CSST

Les réalisations 2012-2013

- Recrutement d'un stagiaire pour la production d'un recueil d'accompagnement à la gestion par processus et à l'optimisation des processus
- Présentations de pratiques et d'expériences acquises en matière de gestion par processus et d'optimisation des processus provenant de l'externe et des grands organismes
- Échanges sur les meilleures pratiques et sur les problématiques en gestion par processus et en optimisation des processus

Les membres

Odette Brassard, coordonnatrice, RRQ
Julien Morcault, CARRA
Nathalie Bégin, CNT
Jacinthe Lachance, CSST
Dominique Paré, DEC
Lysane Montminy, RAMQ
Jean-Denis Martin, RQ
Gaétan Blanchette, SAAQ
Serge Bouchard, SQc
Emilie Guay, CEGO

Membres ayant quitté en cours d'année

Marie-José Létourneau, RAMQ
Michel Poulin, RAMQ
Cécile Tremblay, SQc

Groupe de travail Multimode

Mandat

Dresser un portrait des modes de prestation de services au sein des grands organismes et des stratégies visées quant à leur utilisation et en faire l'analyse afin d'en ressortir un portrait qualitatif. Porter un regard sur l'utilisation des canaux de services aux niveaux national et international.

Parrain

Hajib Amachi, RQ

Les réalisations 2012-2013

- Rédaction du rapport « L'utilisation des modes de prestation de services au sein des grands organismes en regard des meilleures pratiques »
- Partage et mise en commun de résultats d'études produites au sein des grands organismes

Les membres

Marie-Ève Quessy, coordonnatrice, SAAQ
Louise-Carolyne Gaudet, CARRA
Jean-Guy Thérien, CNT
Diane Thibault, CSST
Manon Morin, RAMQ
Marie-Andrée Lefebvre, RRQ
Suzy Sanfaçon, RQ
Virginie Roberge, SQc
Mélanie Hamelin, CEGO

Permanence

Sans la permanence, le Centre d'expertise ne pourrait connaître un tel succès. En raison de son dynamisme, sa proactivité et son innovation, l'équipe de la permanence assure non seulement la coordination des réseaux d'échange et des groupes de travail, mais aussi l'ensemble des activités du Centre d'expertise des grands organismes. D'ailleurs, la permanence s'est agrandie cette année et est maintenant composée de trois conseillers.

Comme la mission première du Centre d'expertise est de favoriser l'amélioration des services aux citoyens, l'une de ses priorités est de répertorier et de partager les meilleures pratiques au sein des grands organismes et de l'appareil gouvernemental. Afin de répondre à cet objectif, la permanence doit être à l'affût des tendances émergentes et des récentes recherches dans ces domaines et, ainsi, en faire bénéficier les grands organismes. À cet effet, plusieurs approches et outils sont utilisés, notamment :

- la rédaction et la diffusion d'un bulletin d'information (Le Rond Point);
- la rédaction de nombreux rapports publiés sur son site Internet (diffusion publique ou restreinte aux membres);
- l'organisation de colloques, de sessions de formation et de déjeuners-conférences;
- l'actualisation et l'optimisation du site Internet.

Le Rond Point, le bulletin d'information électronique du Centre d'expertise, a été diffusé à quatre reprises au cours de l'année 2012-2013 et compte plus de 1 000 abonnés à sa liste de diffusion. En plus de faire connaître les divers travaux du Centre d'expertise, le Rond point annonce les différentes activités organisées telles que les déjeuners-conférences ou les colloques, donne de l'information sur les nouveaux projets et diffuse les plus récentes études traitant de l'amélioration des services aux citoyens.

Le site Internet permet aux organisations d'avoir accès à des publications réalisées par le Centre d'expertise et offre une veille stratégique traitant de divers aspects de la prestation de services. Au total, le site Internet reçoit plus de 18 000 visites par année. De plus, via son extranet, le site offre aux membres un accès privilégié pour le dépôt de documents et pour le suivi des projets et activités.

www. grandsorganismes.gouv.qc.ca

Deux déjeuners-conférences ont été présentés en 2012-2013 et ont rassemblé près de 150 personnes :

- Présentation du projet « Mesure de l'importance des attentes à la Régie des rentes du Québec »
- Présentation des guides pratiques en mesure de la satisfaction de la clientèle et du processus de mesure de la satisfaction de la clientèle à la Régie des rentes du Québec

Perspectives 2013-2014

Diffusion et partage des meilleures pratiques

- Mise en ligne de guides pratiques sur la mesure de la satisfaction de la clientèle;
- Recensement des outils de formation des organismes et développement d'outils communs;
- Rédaction d'un rapport traitant du service d'accueil comme agent de migration de la clientèle;
- Rédaction d'un « Guide du planificateur »;
- Création d'un portrait de la gestion de la circulation de l'information sur les médias sociaux au sein des grands organismes.

Développement de compétences

- Organisation de formations;
- Organisation d'un déjeuner-conférence sur la refonte de la formation à la tâche et diffusion avec relayeurs à Services Québec;
- Organisation d'une journée de perfectionnement des concepteurs et diffuseurs de formation;
- Organisation d'une journée de développement;
- Création d'un intranet pour les concepteurs et diffuseurs de formation du CEGO.

Échanges

- Les pratiques émergentes en matière de communication sociétale, de campagne de sensibilisation et de stratégies de communication;
- Les incitatifs et la promotion de la prestation électronique de services;
- Les méthodes de calcul pour la qualité de services;
- Les Cadres de gestion environnementale des grands organismes du CEGO.

Mises à jour

- Rapport sur les meilleures pratiques en matière de réponse vocale interactive;
- Réorientation du mandat du groupe de travail multimode;
- Réorientation du mandat du groupe de travail sur la gestion des risques;
- Travaux d'amélioration de la comparabilité des données présentées dans l'exercice d'étalonnage.

Résultats et excédent cumulé de l'exercice terminé le 31 mars 2013

PRODUITS	2013		2012	
Organismes membres				
Cotisations	150 000	$	150 000	$
Colloques	37 132		51 797	
Déjeuners-conférences	1 160		1 700	
Intérêts sur dépôt à terme	794		659	
Autres revenus	216		3	
	189 302		204 159	
CHARGES				
Organismes membres				
Honoraires	120 138		86 425	
Réunions de travail	678		417	
Services professionnels	29 702		25 533	
Colloques	41 810		55 226	
Déjeuners-conférences	2 178		3 633	
Frais de déplacement	2 509		1 637	
Communications informatiques	554		500	
Fournitures	2 357		2 040	
Amortissement des immobilisations incorporelles	2 100		2 100	
Formation	2 083		697	
Frais bancaires	300		303	
	204 409		178 511	
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS SUR LES CHARGES	(15 107)		25 648	
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	101 989		76 341	
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	86 882	$	101 989	$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Bilan au 31 mars 2013

	2013		2012	
ACTIF À COURT TERME				
Encaisse	18 389	$	11 581	$
Dépôts à terme, au coût (note 3)	60 000		120 000	
Intérêts à recevoir	574		513	
Comptes à recevoir	90		260	
Débiteurs – organismes membres	7 402		5 127	
Frais payés d'avance	208		208	
	86 663		137 689	
ACTIF INCORPOREL (Site web)	2 100		4 200	
	88 763	$	141 889	$
PASSIF À COURT TERME				
Créditeurs	1 881	$	13 739	$
Créditeurs – organismes membres	-		26 161	
	1 881		39 900	
EXCÉDENT CUMULÉ	86 882		101 989	
	88 763	$	141 889	$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

POUR LE CENTRE D'EXPERTISE DES GRANDS ORGANISMES

Michel Beaudoin
Président, comité directeur

Célyne Girard
Membre, comité directeur

Notes complémentaires
31 mars 2013

1. Constitution et fonction

Le Centre d'expertise des grands organismes (CEGO) a été créé en mars 2000 dans le but de permettre aux organismes membres de mettre en commun leurs ressources, leurs expériences et leurs savoirs afin de recenser et de diffuser les meilleures pratiques dans les domaines liés aux services à la clientèle. Il regroupe les huit grands organismes du gouvernement du Québec soit : la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA), la Commission des normes du travail (CNT), la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ), la Régie des rentes du Québec (RRQ), la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), Revenu Québec (RQ) et Services Québec.

2. Conventions comptables

Les états financiers ont été préparés selon la méthode de comptabilité d'exercice.

Revenus

Les cotisations sont constatées à titre de revenu lorsqu'elles sont reçues ou à recevoir, si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que son encaissement est raisonnablement assuré. Les revenus de déjeuners-conférences et de colloques sont constatés lorsque le service est rendu. Les revenus d'intérêts sont comptabilisés d'après le nombre de jours de détention du placement au cours de l'exercice.

Services reçus des organismes

La Régie des rentes du Québec agit, à titre gratuit, comme organisme responsable de la gestion des ressources financières du Centre. De plus, la CSST a fourni gratuitement au cours de l'année, les locaux, les équipements nécessaires au personnel de la permanence et les ressources pour effectuer la validation des états financiers. La rémunération, les charges sociales et les frais de déplacement et de séjour des employés affectés à la réalisation des mandats du Centre ainsi qu'à sa gestion, autre que la permanence, sont assumés par les organismes de qui ils relèvent. Ces opérations ne sont pas constatées aux états financiers.

Actif incorporel

Le site web est amorti de façon linéaire sur une durée de 42 mois.

3. Dépôts à terme

	2013		2012	
Dépôt à terme rachetable en tout temps venant à échéance en août 2013 et portant intérêts au taux de 0,65 % (2012 – 0,75 %)	60 000	$	65 000	$
Dépôt à terme échu au cours de l'exercice	-		55 000	
	60 000	$	120 000	$

4. Événements postérieurs à la date du bilan

Après la fin d'année, Services Québec ne fera plus partie des organismes du gouvernement du Québec membres du CEGO. Les sept autres organismes poursuivent ensemble la mission du CEGO.

Par ailleurs, à partir du 1er avril 2013, le CEGO s'est inscrit aux fichiers des taxes de vente (TPS-TVQ) auprès de Revenu Québec, à titre d'organisme sans but lucratif.

5. Chiffres comparatifs

Les chiffres pour fins de comparaisons de l'année 2012 ont été validés par la Direction de l'audit interne de la RRQ.